

## 摘要

在台灣，農曆過年時的採買是家家戶戶不可或缺的一次消費，也是商家很重視的節日。在這個時候，商店中通常會播放能用來製造年節氣氛的喜慶音樂，讓消費者一進店內就能感受到年節氣氛，進而花錢消費。在賣場一邊購物一邊聽著賣場播放的音樂，涉及了同時處理來自視覺與聽覺的訊息，而每一次消費都可視為是一次多屬性決策任務。商家播放喜慶背景音樂，讓消費者一邊聽著代表歡樂喜慶的音樂一邊選購產品，對於消費者在「購物」這項決策任務上會有什麼影響？是本研究要探討的重點之一；另外，商店中購物的消費者形形色色，依據其對決策方法的熟悉程度與經驗多寡，我們將消費者分為專家型消費者及生手型消費者兩種，而專家與生手這兩種不同類型的消費者（決策者）在面對「購物」這項多屬性決策任務時，又會有什麼不同的表現？是本研究的另一探討重點。最後本研究進一步探討在節慶消費中，喜慶背景音樂對專家與生手消費者在進行多屬性決策任務的表現上，是否有不同的影響效果。研究中透過眼動儀同步記錄受測者在決策過程中的注視行為（fixation）及決策時間；除了希望可以瞭解在節慶消費中，商店內的喜慶背景音樂會對消費者的購買決策帶來什麼影響外，也希望可以瞭解專家與生手型消費者在面對決策任務時會有什麼不同的表現，並希望能進一步瞭解喜慶背景音樂對消費者的影響，是否會因其專業程度而有所不同。

研究結果顯示：(1)在有喜慶背景音樂的情況下，決策者在決策任務上的表現比在無喜慶背景音樂的情況下來得差；(2)專家決策者在決策任務上的表現比生手來得好；(3)喜慶背景音樂對決策者的影響並不會因其為專家或生手而有所不同。

**關鍵字：**背景音樂、多屬性決策、專家與生手、眼動儀

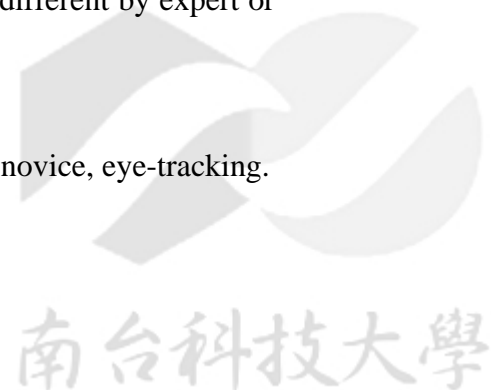


# Abstract

In Taiwan, the Chinese New Year's purchasing is indispensable to every household and every store attach great importance to this festival. At this time, stores usually play the festival background music which can create the New Year's atmosphere, so that when consumers entered the store, he or she can felt the New Year's atmosphere and then consumed in the store. Listening to background music while buying in the store has involving a deal with visual and hearing from the message, and each expense can be regard as a multi-attribute decision task. Therefore, this study attempts to examine the effect of festival background music on the performance of the purchase, a multi-attribute decision task. Besides, base on the familiarity and experience, we divide consumers (decision makers) into expert consumers and novice consumers. This study also attempts to examine the effect of expert consumers and novice consumers (decision makers) on the performance of the multi-attribute decision task. Finally, this study will further attempt that in the festival buying, the effect of festival background music and expert/novice on multi-attribute decision-making performance. In this research, it utilizes the eye-trace instrument to capture subjects' eyes' fixation and decision time.

The study is generated that: (1) In festival background music circumstance, the subject's performance is worse than in quiet circumstance.(2) The expert's performance is better than the novice.(3) The effect of the festival background music and expert/novice on multi-attribute decision-making performance will not be different (4) The effect of background music to executive is not different by expert or rookie.

**Keywords** : background music, multi-attribute decision, expert, novice, eye-tracking.



## 謝辭

嗚呼！論文終於完成了！歷經了兩年的艱辛，七百多個日子的努力，研究所生涯即將劃下句點，回想研究所這兩年的日子裡充滿了許多美好的回憶，感謝系上師長們的教導，以及同學們的關心與陪伴，使我的求學過程更加的充實與快樂。

這份論文得以順利的完成，首先最要感謝的是我的恩師戴榮賦教授的悉心指導，從一開始的論文方向、內容寫作，到實驗過程和統計分析上的協助，以及對學生生活上的關懷與協助，您一直扮演著「師長如兄」的角色，很高興在求學生涯的最後一個階段成為您的指導學生，深深感謝。同時也要感謝口試委員李慶長教授與趙國仁教授在口試期間細心的評閱，並惠賜寶貴的建議和指正，讓學生的論文得以更加的周延而完整，在此深表謝意。

在論文眼動儀實驗的過程中，特別感謝學姐小柯在眼動儀儀器操作上的傳承與教導、同門師弟宥蓁在實驗過程中的熱心協助，以及各位萍水相逢的實驗受測者，因為有你們才使得實驗得以順利進行，特別在此表達謝意。

兩年的研究所生涯，同學間的深厚友情是除了課業之外的最大收穫。真心感謝每位親愛的研究夥伴們及好命的班兔SASAYA，因為有你們，使煩悶的研究所生活增添了許多歡笑與色彩，也要特別感謝可愛的班寶瑋琳在我成了無殼蝸牛後的好心收留。我會永遠記得我們那一起奮鬥、充滿歡樂與笑聲的研究室，和大家一起忙裡偷閒的小旅遊…畢業不是結束，是另一個開始，期待再相聚。

最後要感謝我親愛的家人，謝謝你們一路的支持與鼓勵，這份愛與關懷是我一直以來的原動力。獲得碩士學位的喜悅願與所有關心、支持我的人一同分享，謹將此論文獻給我的師長、家人與朋友們，謝謝你們！

徐育卿 謹謝  
中華民國九十八年六月

# 目錄

摘要 .....	1
Abstract.....	2
謝辭 .....	3
表目錄.....	5
圖目錄.....	6



## 表目錄

表 2-1 專業知識差異效果之相關研究 .....	3
表 3-1 眼動儀取得眼動資訊 .....	3
表 3-2 實驗設備說明 .....	3
表 4-1 音樂的主效果 .....	3
表 4-2 專業程度的主效果 .....	3
表 4-3 專家與生手在有無音樂的情況下在決策準確性上之描述性統計 .....	3
表 4-4 專家與生手在有無音樂的情況下在決策時間上之描述性統計 .....	3
表 4-5 背景音樂有無和專家生手的交互作用 .....	3



## 圖目錄

圖 1-1 本研究流程圖 .....	3
圖 2-1 人類資訊處理模型 .....	3
圖 3-1 本研究架構圖 .....	3
圖 3-2 資訊矩陣 .....	3
圖 3-3 Eyelink II 眼動儀簡易說明標示 .....	3
圖 3-4 Eyelink II 追蹤系統的架構 .....	3
圖 3-5 Eyelink II 眼動儀訊息記錄與操作介面 .....	3
圖 3-6 紅外線發射器與眼動儀頭套螢幕平行圖 .....	3
圖 3-7 Eyelink II 實驗室 .....	3
圖 3-8 實驗任務畫面 .....	3
圖 3-9 實驗程序流程圖-先有音樂後無音樂 .....	3
圖 3-10 實驗程序流程圖-先無音樂後有音樂 .....	3
圖 3-11 九點校正測試畫面-方向 .....	3
圖 3-12 九點校正測試畫面-準確性 .....	3
圖 4-1 專家與生手在有無背景音樂的情況下在決策準確性上的表現 .....	3
圖 4-2 專家與生手在有無背景音樂的情況下在決策時間上的表現 .....	3

